

**KUALITAS LAYANAN JASA ADMINISTRASI  
KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KOTA BENGKULU  
MENGUNAKAN PENDEKATAN MODEL  
GRONROOS'S**

**SKRIPSI**



**OLEH**

**WULAN TRI OKTAWIRANA  
NPM C1B010012**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS BENGKULU  
2014**

**KUALITAS LAYANAN JASA ADMINISTRASI  
KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KOTA BENGKULU  
MENGUNAKAN PENDEKATAN MODEL  
GRONROOS'S**

**SKRIPSI**

Skripsi diajukan kepada Universitas Bengkulu untuk Memenuhi Salah Satu  
Persyaratan dalam Menyelesaikan Program Sarjana Ekonomi

**OLEH :**

**WULAN TRI OKTAWIRANA**

**NPM. C1B010012**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS BENGKULU  
2014**

Skripsi oleh **Wulan Tri Oktawirana** ini

Telah diperiksa oleh Pembimbing dan disetujui untuk diuji pada Ujian

*Comprehensive /Skripsi*

Bengkulu, Februari 2014

Pembimbing



**Trisna Murni, S.E. M.Si**

**NIP 19631007 1988032001**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen,



**Dr. Willy Abdillah, S.E, M.Sc**

**NIP 19790729 200501 1002**



Skripsi oleh Wulan Tri Oktawirana ini,

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji yang dilaksanakan pada:

Hari/Tanggal : Selasa, 25 Februari 2014

Waktu : 11.30 WIB

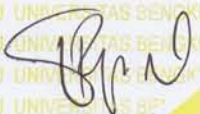
Tempat : Ruang Multimedia Gedung Manajemen Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis Universitas Bengkulu

Dan dinyatakan LULUS

DEWAN PENGUJI

Pembimbing

Penguji Utama

  
Trisna Murni S.E, M.Si  
NIP 19631007 1988032001

  
Syamsul Bachri, S.E, M.Si  
NIP 19560102 1986031002

Anggota I

Anggota II

  
Dr. Effedarta Hadi, S.E, M.B.A  
NIP 19660530 1992031002

  
Chairil Afandy, S.E, MM  
NIP 19790305 2002121005

Mengetahui,

An. Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis,  
Wakil Dekan Bidang Akademik

  
Dr. Fahrudin JS Pareke, S.E, M.Si  
NIP 19710914 199903 1 004



## PERSEMBAHAN DAN MOTTO

### MOTTO:

- Janganlah meletakkan dunia di hatimu tetapi letakkanlah dunia di tanganmu (Ummar bin Khattab)
- Jadilah dirimu sendiri, Be Your Self.
- Jangan mengikuti air yang mengalir karena dengan mengikuti arus air kamu tidak akan bisa maju.

### PERSEMBAHAN:

Dengan rasa syukur atas nikmat yang Engkau berikan padaku ya Allah, izinkan aku mempersembahkan kebahagiaanku ini pada orang yang kusayangi dan menyayangiku, yang selalu ku sebut dalam doaku dan selalu menyebutku didalam doanya ..

- Kedua orang tuaku Amran Fa'al dan Rosmala Dewi, Sm.Hk yang selalu memberikan kasih sayang dan cinta yang tulus untukku, mendoakanku dan selalu melakukan yang terbaik untukku, semoga Allah memuliakan kalian...
- Kedua kakakku Renti Putrika Ramadhani, SE. M.M dan Een Dwi Febrianti, S.Pd dan kakak iparku Dio Aprido, SH yang selalu menyayangiku, memberikan semangat, dan selalu melakukan yang terbaik untukku....
- Keponakan-keponakan tersayang yang selalu membuat kangen dan memberikan semangat yang baru untukku Arip, Farah, Yudha, Neshia, Fachrul, Rara, Fareh, Dela....
- Kekasihku Razi Saputra yang selalu memberikan semangat, dukungan, doa dan selalu meluangkan waktunya untuk membantuku menyelesaikan skripsi ini....
- Teman terbaikku yang selalu menemani saat senang, sedih, dan setia menemani Hanur, Liza, Puspita, Danti dan Fenny.
- Sahabat seperjuangan yang selalu menemani Hermanto, Robi, Kak Deby, kak Beny, F.Syah, Fenica, Yurma, Nefa, Ando, Yogi dan lain-lain....
- Teman-teman seluruh angkatan 2010 dan konsentrasi MOP (Partogian, Defri, Denis, Petra, Vira, Heri, Dian, Arip, Yuka, Rolan, Kak Ivan) yang telah berjuang bersama-sama...
- Anak-anak Himpunan Manajemen (HUMAN) yang telah memberikan semangat Mecky, Fifin, Popo, Shandy MZ, Beny Kapal, Lili, Bunga, Widya, Narti, Khapis dan keluarga besar HUMAN yang tidak bisa disebutkan satu persatu...
- Anak-anak KKN Periode 70 Kelurahan Tuba Penanjung yang selalu mengingatkan skripsi Fitri Rahmadhania, Brilian Veda Kartika Putri, Desti Taury, Nurfuthihan Intan, Abang Roy Putrawan Manurung, Abang Wahyudi Kurniawan, Ridho El Abraham, Oka dan lain-lain.....
- Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dan memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi
- Almamaterku,



## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

**KUALITAS LAYANAN JASA ADMINISTRASI  
KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KOTA BENGKULU MENGGUNAKAN  
PENDEKATAN MODEL GRONROOS**

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan dari tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pikiran penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas dengan sengaja, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan universitas batal saya terima.

Bengkulu, Februari 2014

  
6000  Wulan Tri Oktawirana

**QUALITY SERVICES IN THE DEPARTMENT OF POPULATION AND  
CIVIL REGISTRATION BENGKULU CITY USING PERSPECTIVES  
GRONROOS MODEL**

by

**Wulan Tri Oktawirana<sup>1</sup>  
Trisna Murni<sup>2</sup>**

**ABSTRACT**

This research hold in the Department of Population and Civil Registration Bengkulu City, December 2013. The purpose of this research is to know of the service quality, gap 1 and gap 5 of the Department of Population and Civil Registration Bengkulu City. This research use fuctional dimention (tangible, responsiveness, reliability, empathy and assurance) and technical dimention. This research is descriptive quantitative. There were 110 people as responden. They were included of employees in the Department of Population and Civil Registration Bengkulu City and society Bengkulu City. The data completed by questionnaires. The result of this research show that servqual in the Department of Population and Civil Registration Bengkulu city has satisfy of service quality. Gap 1 is generally the result that all subdimensions is positive, but only subdimension empathy is negative. while the gap 5, all subdimensions is negative.

Key words : Service Quality, Dimension Functional (tangible, responsiveness, reliability, assurance, empathy), Dimension Technical.

---

<sup>1</sup> Student of economics, University of Bengkulu

<sup>2</sup> Lecture Counsellor

**KUALITAS LAYANAN JASA ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA  
BENGKULU MENGGUNAKAN PENDEKATAN MODEL GRONROOS'S**

**Oleh**

**Wulan Tri Oktawirana <sup>1</sup>**

**Trisna Murni <sup>2</sup>**

**RINGKASAN**

Dewasa ini, sektor jasa telah mengalami peningkatan dibanding dekade sebelumnya. Hal ini terlihat dari kontribusi sektor ini terhadap perekonomian dunia yang kini telah mendominasi sekitar dua pertiganya dan di Indonesia sektor ini menyumbang hampir 30% dari PDB. Sekarang sektor jasa telah berkembang ke semua jenis bidang industri baik profit maupun nonprofit (pemerintah).

Sebagai penyedia layanan jasa administrasi kependudukan di Kota Bengkulu dan berhubungan langsung dengan masyarakat Kota Bengkulu maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu harus memperhatikan kualitas layanan jasa yang diberikannya kepada masyarakat dan ada atau tidaknya perbedaan persepsi dan harapan responden yang terjadi. Karena untuk perusahaan jasa, kualitas adalah hal yang utama. Dalam pengukuran kualitas penelitian ini mengambil konstruk dari Eropa yang disebut model Gronroos dan menggunakan dua dimensi yaitu dimensi fungsional (bukti fisik, responsif, kehandalan, jaminan, empati) dan dimensi teknis.

Pengukuran perbedaan persepsi dan harapan responden yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu diukur dengan mengurangi antara persepsi dengan harapan responden. Sedangkan untuk kualitas layanan jasa diukur dengan cara membandingkan antara persepsi dengan harapan responden. Responden yang diambil dalam penelitian ini terdiri dari dua, yaitu responden masyarakat Kota Bengkulu yang pernah menggunakan jasa administrasi kependudukan yang diambil dengan menggunakan teknik *accidental sampling* dan responden karyawan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu yang diambil menggunakan teknik sensus (41 karyawan) sehingga diperoleh responden sebanyak 110 responden.

Dari penelitian yang dilakukan pada bulan Desember 2013 lalu, di dapat hasil bahwa kualitas layanan jasa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu telah memuaskan responden. Hal ini di lihat dari semua nilai subdimensi kualitas layanan dengan menggunakan model Gronroos mempunyai nilai yang positif baik untuk gap 1 maupun gap 5. Data pengukuran variabel berdasarkan gap 1 semuanya bernilai negatif, itu artinya pelayanan yang diberikan belum memenuhi harapan konsumen sehingga mengakibatkan konsumen tidak



puas sedangkan berdasarkan gap 5 umumnya bernilai positif semua dan dikategorikan baik tetapi hanya variabel empati yang bernilai negatif (-0,1328).

Oleh karena itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu hendaknya memberikan informasi atau penyuluhan kepada masyarakat Kota Bengkulu agar masyarakat mengetahui dan tidak mempunyai persepsi yang salah tentang jasa yang ditawarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu.

**Kata Kunci :** Kualitas Layanan Jasa, Dimensi Fungsional (bukti fisik, kehandalan, responsif, jaminan, empati), Dimensi Teknikal.

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen

<sup>2</sup> Dosen Pembimbing

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **Kualitas Layanan Jasa Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu: Perspektif Model Gronroos**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memenuhi gelar Sarjana Ekonomi dari Universitas Bengkulu.

Penulis menyadari bahwa dalam pelaksanaan penelitian sampai terwujudnya skripsi terdapat kesalahan, telah banyak mendapat bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Trisna Murni, SE. M.Si. selaku pembimbing yang tidak henti-hentinya membimbing, mengajari dan memberi motivasi hingga skripsi ini selesai.
2. Semua pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu yang telah banyak membantu memberikan data informasi yang berhubungan dengan objek penelitian.
3. Bapak Syamsul Bachri, SE. M.Si selaku Dosen penguji utama yang telah memberikan masukan kepada Penulis.
4. Bapak Dr. Effed Darta Hadi, SE. M.B.A selaku Dosen penguji yang telah memberikan masukan kepada penulis.
5. Bapak Chairil Affandy, SE. M.M selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan kepada penulis.
6. Dosen dan Staf Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bengkulu yang membimbing dan melayani penulis dari awal perkuliahan sampai menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini belum sempurna dan terdapat kekurangan. Oleh karena itu semua kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga bantuan dan partisipasi mendapatkan balasan dari Allah SWT. Amin

Bengkulu, Februari 2014

**Penulis**

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN (COVER) .....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	vi
ABSTRAK (DALAM BAHASA INGGRIS) .....	vii
RINGKASAN (DALAM BAHASA INDONESIA).....	viii
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
 BAB I        PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
1.5. Ruang Lingkup Penelitian .....	7
 BAB II       KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Definisi Jasa.....	9
2.2 Karakteristik Jasa Pelayanan .....	10
2.3 Klasifikasi Jasa .....	11
2.4 Mengelola Kualitas Jasa	
2.4.1 Model Gronroos.....	12
2.4.2 Metode Gap .....	17
2.5 Pengertian Instansi Pelaksana Kegiatan	
Administrasi Kependudukan .....	21
2.6 Klasifikasi Instansi Pelaksana Kegiatan	
Administrasi Kependudukan .....	23
2.7 Penelitian Terdahulu.....	24
2.8 Kerangka Analisis .....	25
 BAB III      METODA PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian .....	28
3.2 Definisi Operasional .....	28
3.3 Metode Pengambilan Sampel	
3.3.1 Populasi .....	32
3.3.2 Sampel .....	32
3.4 Metode Pengumpulan Data	
3.4.1 Sumber Data .....	34



3.5	Metode Analisis Data .....	34
3.6	Pengukuran Validitas dan Reliabilitas	
3.6.1	Validitas .....	37
3.6.2	Reliabilitas .....	40
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1	Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	
4.1.1	Sejarah Singkat .....	43
4.1.2	Visi dan Misi .....	44
4.1.3	Kedudukan dan Bentuk, Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu .	45
4.1.4	Struktur Organisasi .....	46
4.1.5	Jumlah Karyawan .....	48
4.2	Karakteristik Responden .....	49
4.3	Analisis dan Pembahasan Hasil Penelitian	
4.3.1	Analisis Hasil Penelitian	
4.3.1.1	Analisis Gap1 .....	52
4.3.1.2	Analisis Gap 5 .....	55
4.3.2	Pembahasan Hasil Penelitian.....	59
4.4	Strategi Implikasi .....	67
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1	Kesimpulan .....	73
5.2	Saran .....	75
5.3	Keterbatasan.....	77
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	78
<b>LAMPIRAN</b>	.....	81

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Study Empiris tentang Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 3.1	Dimensi Kualitas Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu .....	30
Tabel 3.2	Uji Validitas Atribut Responden Masyarakat .....	37
Tabel 3.3	Uji Validitas Atribut Responden Karyawan .....	38
Tabel 3.4	Reliabilitas Instrumen .....	40
Tabel 4.1	Karakteristik Responden .....	47
Tabel 4.2	Harapan Perusahaan, Harapan Masyarakat dan Gap 1 Tiap Atribut .....	48
Tabel 4.3	Harapan, Kinerja dan Gap 5 Tiap Atribut.....	54
Tabel 4.4	Interval Kelas Rata-rata Jawaban Responden .....	49

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kualitas Pelayanan Jasa dalam Model Gronroos .....	14
Gambar 2.2	Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Model Gronroos .....	17
Gambar 2.3	Kesenjangan Kualitas Pelayanan .....	20
Gambar 2.4	Kerangka Analisis .....	27



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuisisioner untuk Masyarakat .....	82
Lampiran 2	Kuisisioner untuk Karyawan .....	86
Lampiran 3	Output Reliabilitas .....	90
Lampiran 4	Output Validitas .....	92
Lampiran 5	Tabulasi Data .....	93
Lampiran 6	Tabel r .....	98
Lampiran 7	Tabulasi Service Quality Persepsi Konsumen .....	99
Lampiran 8	Tabulasi Service Quality Persepsi Perusahaan .....	100
Lampiran 9	Struktur Organisasi .....	101
Lampiran 10	Surat Izin Penelitian dari Universitas Bengkulu.....	102
Lampiran 11	Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu .....	103

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Di dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, Bab II Pasal 2 menjelaskan bahwa setiap penduduk mempunyai kewajiban hak untuk memperoleh:

- a. Dokumen Kependudukan
- b. pelayanan yang sama dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil
- c. perlindungan atas Data Pribadi
- d. kepastian hukum atas kepemilikan dokumen
- e. informasi mengenai data hasil Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil atas dirinya dan/atau keluarganya
- f. ganti rugi dan pemulihan nama baik sebagai akibat kesalahan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil serta penyalahgunaan Data Pribadi oleh Instansi Pelaksana.

Kewajiban untuk melakukan kegiatan administrasi kependudukan bukan hanya menjadi tanggung jawab pemerintah saja, tetapi juga menjadi tanggung jawab Kita bersama sebagai Warga Negara Indonesia yang baik dan taat akan hukum dan peraturan di Indonesia. Karena pada prinsipnya kegiatan administrasi kependudukan dapat berjalan jika ada sarana dan prasarana yang mendukung, *human resource* yang kompeten dan masyarakat yang ikut berpartisipasi aktif dalam memenuhi hak dan kewajibannya. Sekarang ini pemerintah, khususnya Departemen Dalam Negeri Republik Indonesia telah mulai menerapkan berbagai

kebijaksanaan dalam rangka menangani dan membantu meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Kebijakan tersebut diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, dan pada prakteknya antara lain pemerintah menetapkan adanya layanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) dan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) kepada masyarakat.

Salah satu sarana terpenting dalam usaha untuk meningkatkan pelayanan kegiatan administrasi kependudukan yaitu didirikannya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Tujuan didirikannya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah untuk membantu penduduk dalam memenuhi kewajiban dan haknya, meningkatkan mutu, serta meningkatkan dan memantapkan manajemen Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang meliputi kegiatan perencanaan, penggerakkan pelaksanaan, pengawasan, pengendalian dan penilaian yang dimaksudkan untuk meningkatkan mutu dan efisiensi layanan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai sebuah organisasi pemerintah yang memberikan pelayanan jasa, perlu mengetahui bagaimana kinerjanya dapat diterima oleh konsumennya, yaitu dalam hal ini adalah masyarakat, dengan demikian manajemen Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat melakukan perubahan-perubahan ke arah yang lebih baik dan layanan diharapkan dapat terus meningkat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan organisasi instansi pemerintah penyedia pelayanan jasa administrasi kependudukan yang mengutamakan kualitas pelayanan yang terbaik untuk semua



masyarakat karena merupakan penyedia jasa administrasi kependudukan yang berfungsi memberikan layanan kesemua lapisan masyarakat.

Ada beberapa kewajiban bagi pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang harus dipenuhi sebagai penyelenggara jasa administrasi kependudukan (Undang-Undang Republik Indonesia No. 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan pasal 8 ayat 1):

1. Mendaftar Peristiwa Kependudukan dan mencatat Peristiwa Penting
2. Memberikan pelayanan yang sama dan profesional kepada setiap Penduduk atas pelaporan Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting
3. Menerbitkan Dokumen Kependudukan;
4. Mendokumentasikan hasil Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil
5. Menjamin kerahasiaan dan keamanan data atas Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting
6. Melakukan verifikasi dan validasi data dan informasi yang disampaikan oleh Penduduk dalam pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

Oleh karena fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai penyedia layanan jasa administrasi kependudukan dan berhubungan langsung dengan masyarakat maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus memperhatikan bagaimana kualitas layanan jasa administrasi kependudukan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kepada masyarakat yang menerima layanan administrasi kependudukan tersebut. Untuk mengetahui apakah pelayanan suatu jasa dapat dikatakan berkualitas atau tidak berkualitas, kita terlebih dahulu harus mengetahui definisi dari jasa itu sendiri. Jasa adalah “Setiap

tindakan atau aktivitas dan bukan benda, yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik), konsumen bersifat aktif dalam proses produksi dan tidak akan menghasilkan kepemilikan sesuatu. Walau begitu, produksi jasa bisa berhubungan dengan produksi fisik maupun tidak (Jasfar, 2005:17). Dimana untuk menciptakan suatu pelayanan jasa yang berkualitas, perusahaan jasa harus memahami rantai pelayanan-laba yang menghubungkan laba perusahaan dengan kepuasan karyawan dan pelanggan. Rantai ini terdiri dari lima rantai berikut (Kotler, 2008:663) :

1. Pelayanan yang memuaskan mendatangkan laba dan pertumbuhan perusahaan dari kinerja superior perusahaan jasa yang merupakan hasil dari...
2. Pelanggan yang puas dan loyal-puas yang tetap setia, membeli ulang dan merekomendasikan kepada pelanggan lain, yang merupakan hasil dari...
3. Nilai pelayanan yang lebih besar-penciptaan nilai bagi pelanggan yang lebih efektif dan efisien serta memberikan pelayanan, yang merupakan hasil dari...
4. Karyawan jasa yang puas dan produktif-karyawan yang lebih puas, setia dan pekerja keras, yang merupakan hasil dari...
5. Mutu pelayanan internal-seleksi dan pelatihan karyawan yang superior, lingkungan kerja bermutu, dan dukungan bagi mereka yang berhadapan dengan pelanggan.

Berdasarkan hal di atas maka dapat diketahui bahwa untuk menghasilkan suatu produk pelayanan yang berkualitas maka suatu perusahaan jasa harus memenuhi

harapan konsumen (*perceived value*), baik itu konsumen internal (karyawan) maupun konsumen eksternal (pelanggan).

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat dilihat bahwa kepuasan pelanggan baik internal maupun eksternal harus bisa memenuhi harapan konsumen tersebut. Tetapi berdasarkan hasil pra penelitian yang diadakan pada bulan Oktober 2013 didapatkan hasil bahwa adanya ketidakpuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu. Ketidakpuasan ini diakibatkan karena adanya keterlambatan waktu dan hambatan-hambatan lainnya dalam proses operasionalnya, sehingga waktu penerimaan produk dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu ke tangan konsumen mengalami keterlambatan dari waktu yang dijanjikan sebelumnya.

Seperti halnya industri jasa lain, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga dituntut untuk meningkatkan kualitasnya terutama dalam bidang proses operasionalnya, sehingga bisa memberikan pelayanan yang berkualitas dan bisa memenuhi harapan konsumen. Harapan konsumen tersebut berasal dari ekspektasi konsumen tentang jasa yang diberikan dan persepsi konsumen berdasarkan pengalaman mereka sebelumnya. Sudah banyak peneliti yang mengkaji tentang bagaimana menciptakan pelayanan yang berkualitas agar tercapainya harapan konsumen baik konsumen internal maupun eksternal. Penelitian Wong dan Sohal (2002) menyatakan bahwa “Biasanya para peneliti mengukur pelayanan yang berkualitas menggunakan lima dimensi (*reliability, responsiveness, empathy, tangible* dan *assurance*) yang bisa digunakan konsumen untuk mengevaluasi pelayanan jasa yang diberikan. Tetapi konsep tersebut tidak mencakup bagaimana

proses pengiriman jasa dan *outcomes* yang dihasilkan dari jasa itu sendiri” (dikutip dalam Emari & Mirvaisi, 2011, halaman 57). Oleh karena itu peneliti menggunakan model Gronroos’s yang merupakan kombinasi kerangka kerja dan skala dari Parasuraman dan Gronroos sehingga diperoleh dimensi dari pelayanan jasa itu sendiri yang terdiri dari (dimensi fungsi dan teknis) sehingga bisa menghasilkan pelayan yang berkualitas dan bisa meningkatkan produktivitas karyawan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (H. Emari & Majid Mirvaisi, 2011).

Melihat perkembangan tersebut, masalah kualitas layanan dengan menggunakan model Gronroos perlu menjadi pokok penelitian dalam upaya meningkatkan pelayanan jasa administrasi kependudukan dengan memperhatikan juga proses pengiriman jasa kepada konsumen dalam hal ini masyarakat. Oleh karena itu, berdasarkan latar belakang di atas peneliti tertarik untuk meneliti tentang *“Kualitas Layanan Jasa Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu Menggunakan Pendekatan Model Gronroos’s”*.

## **1.2 Rumusan Masalah Penelitian :**

Masalah penelitian ini adalah “Bagaimana kualitas layanan jasa administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu menggunakan pendekatan model Gronroos’s”.

## **1.3 Tujuan Penelitian :**

Tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas layanan jasa administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu menggunakan pendekatan model Gronroos.

### **1.3 Manfaat Penelitian**

- 2 Bagi pegawai dan pimpinan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu adalah sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam pengambilan keputusan yang berkenaan dengan kualitas layanan jasa administrasi kependudukan melalui indikator-indikator model Gronroos.
- 3 Bagi universitas adalah hasil penelitian ini merupakan sumbangan pemikiran yang nantinya diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan acuan bagi peneliti lain untuk karya ilmiah selanjutnya.
- 4 Bagi penulis penelitian ini bermanfaat untuk meningkatkan kemampuan dalam menulis dan menambah wawasan serta pengalaman mengenai teori kualitas layanan jasa menggunakan model Gronroos.

### **4.1 Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup penelitian ini adalah sebagai berikut :

- Penelitian ini hanya mengukur kualitas jasa layanan menggunakan dimensi model Gronroos.
- Variable yang digunakan dalam penelitian ini adalah dimensi fungsional (bukti fisik, kehandalan, responsif, jaminan, empati) dan dimensi teknis.

- Penelitian ini hanya berfokus pada gap 1 dan gap 5.
- Subyek kajian adalah masyarakat Kota Bengkulu yang menggunakan jasa layanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu serta karyawan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu.
- Penggunaan kata kualitas pelayanan, model Gronroos, kinerja serta harapan digunakan secara bergantian.



## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Definisi Jasa**

Sektor jasa dewasa ini telah mengalami peningkatan yang dramatis dibanding dekade sebelumnya. Hal ini terlihat dari kontribusi sektor ini terhadap perekonomian dunia yang kini telah mendominasi sekitar dua pertiganya. Di eropa, sektor ini telah memberi kontribusi sebanyak 60% dari PDB, sementara di Indonesia mencapai hampir 30%-nya. Kontribusi ini dapat dilihat dari segi laba maupun kemampuannya menyerap sebagian besar pasokan tenaga kerja (Lupiyoadi & Hamdani, 2006, halaman 2). Penelitian Wong dan Sohal (2002) menyebutkan, “Pada pasar perekonomian saat ini, banyak perusahaan yang menggunakan pelayanan untuk menstabilkan energy internal untuk menghadapi tantangan, perkembangan serta perubahan lingkungan perusahaaan. Satu dari tantangan tersebut adalah permintaan konsumen terhadap kualitas pelayanan jasa yang sering tidak terduga” (dikutip dalam Emari & Mirvaisi, 2011, halaman 57). Dinamika yang terjadi pada sektor jasa terlihat dari perkembangan berbagai industri jasa seperti perbankan, asuransi, penerbangan , telekomunikasi, ritel, rumah sakit, pendidikan, reparasi, dan lembaga pemerintah. Jadi bisa kita bayangkan betapa berpengaruhnya bisnis jasa dalam dunia modern seperti saat ini.

Adapun definisi jasa menurut Zeithaml dan Bitner (2000) adalah “Setiap tindakan, proses, dan kinerja (dikutip dalam dalam Alfansi, 2010, halaman 26). Selanjutnya berdasarkan penelitian Zeithaml dan Bitner (1996) memberikan batasan jasa berupa semua aktivitas ekonomi yang hasilnya bukan berbentuk

produk fisik atau konstruksi, yang umumnya dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan serta memberikan nilai tambah. Selanjutnya Gronroos (1984) mendefinisikan jasa sebagai :

*“A service is an activity or series of activities of more or less intangibility nature that normally, but not necessarily, take place in interactions between the customer and service employees and/or physical resources or good and/or system of the service provider, which are provided as solutions to customer problems”* (dikutip dalam Lupiyoadi dan Hamdani, 2006, halaman 5).

Jasa atau pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam mengonsumsi jasa tersebut. Dalam strategi pemasaran jasa harus betul-betul diamati dengan baik, karena pengertiannya sangat berbeda dengan barang. Kondisi dan cepat lambatnya pertumbuhan jasa akan sangat bergantung pada penilaian pelanggan terhadap kinerja (penampilan) yang ditawarkan oleh pihak perusahaan (Supranto, 1997:227).

## **2.2 Karakteristik Jasa Pelayanan**

Menurut Yamit (2002:21) karakteristik jasa pelayanan dapat diuraikan sebagai berikut :

### **1. *Intangibility* (tidak berwujud)**

Jasa adalah sesuatu yang seringkali tidak dapat disentuh atau tidak dapat diraba. Jasa mungkin berhubungan dengan sesuatu secara fisik, seperti pesawat udara, kursi dan meja dan peralatan makan restoran, tempat tidur

pasien di rumah sakit. Bagaimanapun juga pada kenyataannya konsumen membeli dan memerlukan sesuatu yang tidak dapat diraba.

2. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan)

Barang biasanya diproduksi, kemudian dijual lalu dikonsumsi, sedangkan jasa umumnya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan. Interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan merupakan arti khusus dalam pemasaran jasa.

3. *Variability* (bervariasi)

Jasa bersifat variabel karena merupakan *non standardized output*, artinya banyak variabel bentuk, kualitas dan jenis tergantung pada siapa, kapan dan dimana jasa tersebut dihasilkan.

4. *Perishability* (tidak tahan lama)

Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Kursi pesawat kosong, kamar hotel tidak dihuni atau blanko pengisian kartu keluarga akan berlalu hilang begitu saja karena tidak dapat disimpan untuk digunakan di waktu lain.

### 2.3 Klasifikasi Jasa

Kotler dalam lupioyadi (2002:72) membagi macam-macam jasa sebagai berikut:

1. Barang berwujud murni, disini hanya terdiri dari barang berwujud seperti sabun dan pasta gigi, tidak ada jasa yang menyertai produk tersebut.

2. Barang berwujud yang disertai jasa, disini terdiri dari barang berwujud yang disertai dengan salah satu atau lebih jasa untuk mempertinggi daya tarik pelanggan. Contohnya: produsen mobil tidak hanya menjual mobil saja, melainkan juga kualitas dan pelayanan kepada pelanggannya (reparasi, pelayanan paska jual).
3. Campuran, disini terdiri dari barang dan jasa dengan proporsi yang sama. Contohnya, restoran harus didukung oleh makanan dan pelayanannya.
4. Jasa utama yang disertai barang dan jasa tambahan, disini terdiri dari jasa utama dengan jasa tambahan dan/atau barang pelengkap. Contoh: masyarakat Kota Bengkulu melakukan pendaftaran kependudukan ia membeli jasa administrasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Namun, selama di Dinas Pencatatan Sipil Kota Bengkulu tentunya ia juga menikmati televisi, kamar mandi, dan fasilitas-fasilitas lainnya. Jasa tersebut membutuhkan pelayanan yang diberikan oleh karyawan selanjutnya disertai dengan fasilitas dan kelengkapan lainnya sebagai pendukungnya, tetapi komponen utamanya adalah jasa administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
5. Jasa murni, disini hanya terdiri dari jasa. Contohnya: jasa menjaga bayi, psikoterapi.

## **2.4 Mengelola Kualitas Jasa**

### **2.4.1 Model Gronroos**

Agar perusahaan jasa tetap unggul dalam persaingan haruslah memberikan pelayanan jasa yang berkualitas. Definisi kualitas jasa berpusat pada upaya

pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta bagaimana cara pengiriman pelayanan jasa untuk memenuhi harapan konsumen.

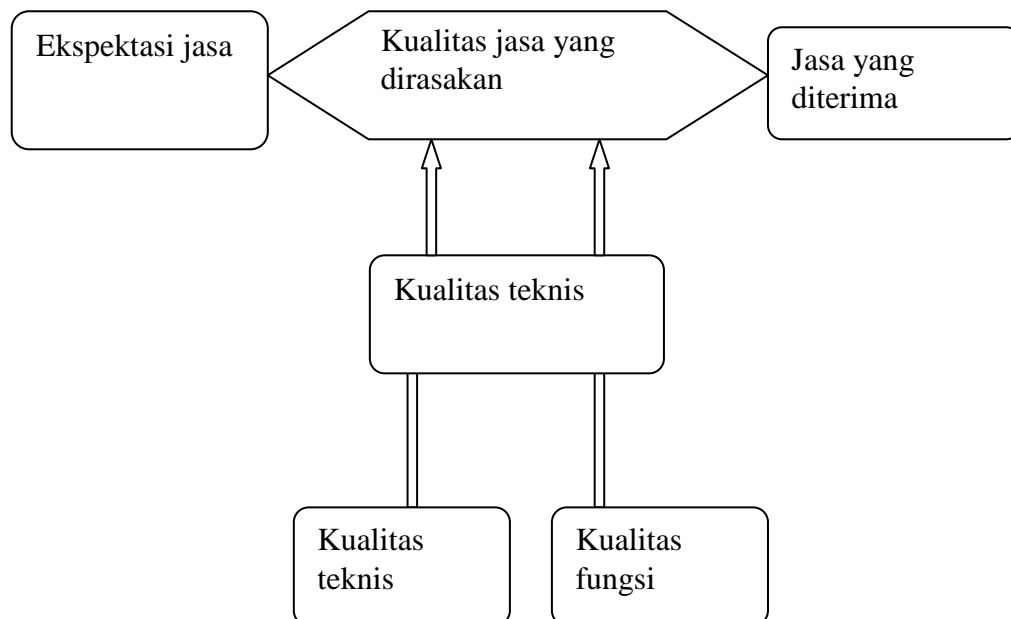
Penilaian kualitas pelayanan ditentukan oleh masyarakat sebagai pemakai jasa tersebut. Oleh sebab itu kualitas pelayanan dapat diciptakan dengan terlebih dahulu mengidentifikasi harapan konsumen tentang pelayanan yang dibutuhkan dengan pelayanan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dengan demikian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil akan selalu berusaha menyediakan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan-kebutuhan dan keinginan-keinginan yang diharapkan masyarakat (Sulastiyono, 1993:35).

Di dalam *SERVQUAL* terbagi menjadi dua pandangan yang berbeda mengenai pengukuran dimensi-dimensi, yaitu pandangan Amerika dan pandangan Eropa. Di dalam konstruk Amerika, dimensi dari *SERVQUAL* hanya terdiri dari *reliability* (keandalan), *assurance* (kepastian/jaminan), *tangible* (nyata/berwujud), *empathy* (empati), and *responsiveness* (responsif), tetapi konsep tersebut tidak mencakup bagaimana proses pengiriman jasa dan *outcomes* yang dihasilkan dari jasa itu sendiri. Sedangkan dalam konstruk Eropa, dimensi dari *SERVQUAL* terdiri dari fungsi (proses), dan teknis (*outcome*) dimana kedua dimensi ini nanti akan mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa yang diberikan (Kang & James, 2004).

Sudah lebih dari 20 tahun yang lalu, Gronroos mengajukan pertama kali bagaimana cara konsumen mengevaluasi kualitas pelayanan jasa oleh suatu perusahaan secara keseluruhan dengan menggunakan pengukuran dari dua dimensi, yaitu dimensi fungsi dan teknis dari *SERVQUAL*. Gronroos juga

mengajukan agar konsumen membandingkan ekspektasi mereka dengan pengalaman mereka dalam menerima pelayanan jasa.

Menurut Kang dan James (2004) mengatakan bahwa dalam model Gronroos dimensi teknis dan dimensi fungsi di dalam suatu perusahaan jasa akan mempengaruhi persepsi dari suatu kualitas pelayanan jasa. Model Gronroos juga menjelaskan tentang hubungan langsung antara persepsi kualitas suatu jasa dan teknis serta dimensi fungsi dari kualitas jasa, dan selanjutnya secara tidak langsung akan mempengaruhi teknis dan fungsi kualitas di dalam menentukan persepsi kualitas pelayanan jasa dari suatu perusahaan. Dan akhirnya, model Gronroos ini menyarankan pemenuhan harapan dari pelanggan (dikutip dalam dalam Emiri et al., 2011, halaman 59).



**Gambar 2.1 Kualitas Pelayanan Jasa dalam Model Gronroos**



Menurut *Gronroos* (2004) dijelaskan bahwa masyarakat akan menilai kualitas pelayanan melalui dua prinsip dimensi, yaitu :

1. Dimensi fungsi (proses), yaitu keadaan dimana para pelanggan melihat apa yang dia terima sebagai hasil dari proses di mana sumber daya tersebut digunakan. Untuk kualitas fungsi, evaluasi terjadi sementara layanan sedang dilakukan. Selain itu, pengukuran mengenai dimensi fungsi ini kebanyakan memanfaatkan instrument dari SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman dalam Lupiyoadi (2001:148) yang terdiri dari :
  - a. *reliability* (keandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa ada kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
  - b. *assurance* (kepastian/jaminan), yaitu pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen, antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.
  - c. *tangible* (nyata/berwujud), yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan

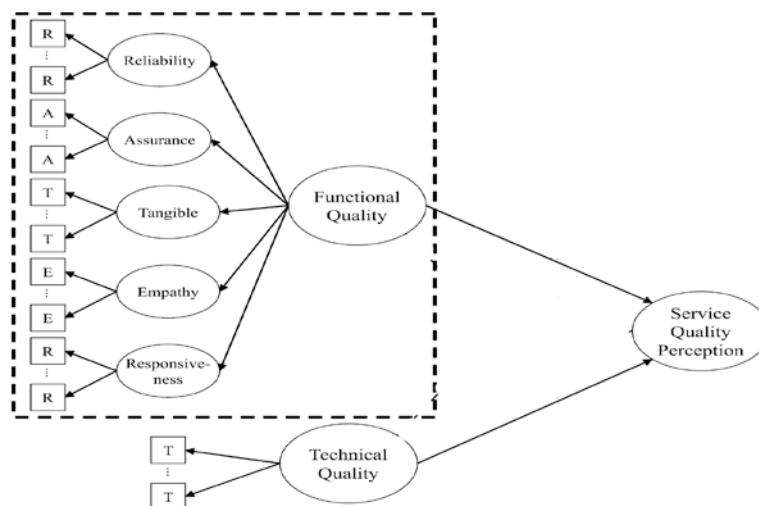
lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi sarana fisik (gedung, lahan parkir dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

d. *empathy* (empati), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

e. *responsiveness* (responsif), yaitu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan (dikutip dalam Kang & James, 2004, halaman 268)

2. Dimensi teknis (hasil), dimensi ini terkait dengan kemampuan mesin, pengetahuan karyawan pada jasa yang ditawarkan dan lain-lain (Lupiyoadi, 2001). Upaya untuk mengukur kualitas teknis umumnya melibatkan penggunaan metode kualitatif (Kang & James, 2004, halaman 266). Brady dan Cronin (2001) memberikan survei terbuka yang meminta responden untuk mengisi kuesioner tentang atribut khusus yang dianggap mereka bisa digunakan sesuai pengalaman mereka dalam menerima

pelayanan jasa (dikutip dalam Kang & James, 2004, halaman 266). Powpaka (1996) ; Richard & Allaway (1993) menggunakan wawancara mendalam untuk menemukan faktor penentu yang relevan dari kualitas teknis (dikutip dalam Kang & James, 2004, halaman 268). Berbagai penelitian memiliki masing-masing item yang berbeda yang digunakan untuk mengukur kualitas teknis. Temuan sampai saat ini menunjukkan bahwa tidak ada variabel laten yang mendasari adanya kaitan dengan dimensi kualitas teknis. Kurangnya perhatian terhadap kualitas teknis mengharuskan peneliti mengembangkan langkah-langkah mereka sendiri untuk menilai dimensi teknis ini.



**Gambar 2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan Model Gronroos**

#### 2.4.2 Metode Gap

Penilaian kualitas jasa ditentukan oleh masyarakat sebagai pemakai jasa tersebut. Oleh sebab itu kualitas pelayanan dapat diciptakan dengan terlebih dahulu mengidentifikasi harapan pelanggan tentang pelayanan yang dibutuhkan

dengan pelayanan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Persepsi konsumen merupakan penilaian subyektif terhadap pelayanan yang diperolehnya. Harapan konsumen merupakan referensi standar kinerja apa yang akan terjadi (Zamit, 2002:25).

Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived value*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan ideal. Sebaliknya, jika jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

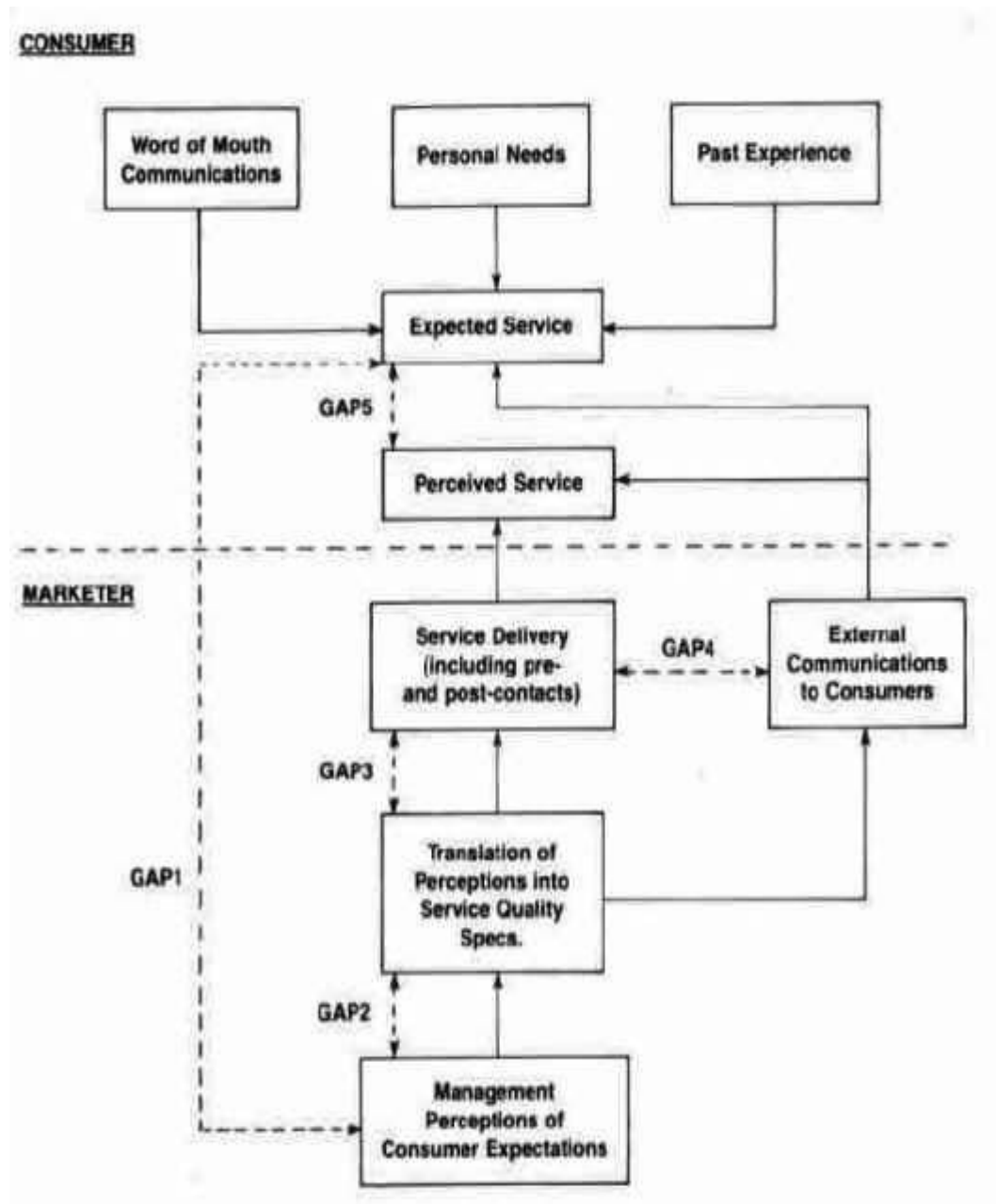
Menurut Zamit (2002:27) ada lima kesenjangan dalam kualitas pelayanan, yaitu :

1. Kesenjangan I ditimbulkan karena ketidaksesuaian antara persepsi yang dibuat oleh manajemen tentang harapan-harapan konsumen, dan persepsi konsumen tentang jasa pelayanan yang akan diterima. Hal ini kemungkinan disebabkan kurang mampuan manajemen untuk memahami konsumen melalui suatu persepsi tentang bagaimana sebenarnya konsumen akan merumuskan harapan-harapannya yang didasarkan atas beberapa sumber, seperti advertensi, pengalaman yang diperoleh sebelumnya, kebutuhan-kebutuhan pribadi, dan komunikasi antara konsumen dengan rekannya. Strategi untuk mengantisipasinya adalah dengan mengidentifikasi keinginan konsumen, meningkatkan

perbaikan proses tindakan operasional yang dilakukan, komunikasi yang lebih baik antara manajemen dengan karyawan yang berhubungan langsung dengan masyarakat serta mengurangi jarak tingkatan manajemen dengan masyarakat.

2. Kesenjangan 2 terjadi karena ketidakmampuan manajemen dalam merumuskan tingkat sasaran kualitas pelayanan untuk memenuhi persepsi harapan pasien dan ketidakmampuan menerjemahkan ke dalam spesifikasi pekerjaan guna merealisasikan tingkat sasaran kualitas pelayanan tersebut. Untuk itu perlu merumuskan kembali secara tepat tujuan dan standarisasi tugas-tugas dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.
3. Kesenjangan 3 disebabkan ketidaksesuaian pelayanan yang diberikan dengan spesifikasi pelayanan yang telah ditentukan manajemen. Penyebabnya adalah kurangnya *teamwork*, penyeleksian karyawan yang tidak baik, kurangnya pelatihan karyawan, dan desain yang tidak tepat.
4. Kesenjangan 4 adalah perbedaan pelayanan yang dijanjikan oleh manajemen dengan yang diterima oleh pasien. Hal ini disebabkan oleh informasi internal dan eksternal. Komunikasi eksternal dapat terjadi dalam bentuk janji-janji yang berlebihan, misalnya melalui iklan dan advertensi. Sedangkan yang berbentuk internal dapat terjadi karena kurang tersedianya informasi untuk berhubungan dengan para karyawan.
5. Kesenjangan 5 adalah kesenjangan yang terjadi karena akumulasi dari kesenjangan-kesenjangan sebelumnya, yaitu berakhir pada terjadinya

ketidaksesuaian antara harapan konsumen dengan kenyataan yang diterima.



Gambar 2.3 Kesenjangan Kualitas Pelayanan (Zamit, 2002: 26).



## **2. 5 Pengertian Instansi Pelaksana Kegiatan Administrasi Kependudukan.**

Di Negara Republik Indonesia, setiap warga negaranya wajib mendaftarkan hal-hal yang terjadi kepada dirinya yang menyangkut kegiatan administrasi kependudukan ke pihak yang telah di tunjuk pemerintah sebagai lembaga atau instansi yang berwenang mengenai hal tersebut. Semua hal yang berkaitan dengan administrasi kependudukan telah diatur oleh Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

Pengertian administrasi Kependudukan berdasarkan Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi kependudukan adalah “Rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain”. Sedangkan definisi instansi pelaksana berdasarkan Pasal 1 ayat 8 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi kependudukan adalah “Perangkat pemerintah kabupaten/kota yang bertanggung jawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan Administrasi Kependudukan”.

Instansi yang ditunjuk oleh pemerintah Republik Indonesia sebagai instansi pelaksana mempunyai kewenangannya masing-masing. Kewenangan yang dimiliki instansi pelaksana berdasarkan pasal 8 ayat 1 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan meliputi :

- a. memperoleh keterangan dan data yang benar tentang Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang dilaporkan Penduduk.

- b. memperoleh data mengenai Peristiwa Penting yang dialami Penduduk atas dasar putusan atau penetapan pengadilan.
- c. memberikan keterangan atas laporan Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting untuk kepentingan penyelidikan, penyidikan, dan pembuktian kepada lembaga peradilan.
- d. mengelola data dan mendayagunakan informasi hasil Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil untuk kepentingan pembangunan.

Selain kewenangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Instansi Pelaksana mempunyai kewenangan untuk mendapatkan data hasil pencatatan peristiwa perkawinan, perceraian, dan rujuk bagi Penduduk yang beragama Islam dari KUA kecamatan.

Selain itu, instansi pemerintah juga berkewajiban mengeluarkan dokumen kependudukan yang meliputi :

- a. Biodata Penduduk
- b. Kartu Keluarga (KK)
- c. Kartu Tanda Penduduk (KTP)
- d. Surat keterangan kependudukan
- e. Akta Pencatatan Sipil.

Berdasarkan keterangan di atas, instansi pelaksana kegiatan administrasi kependudukan dalam melaksanakan kegiatan operasionalisasinya sehari-hari memerlukan sumber daya (manusia, perlengkapan, peralatan dan sebagainya) yang harus selalu sedia setiap saat.

## **2. 6 Klasifikasi Instansi Pelaksana Kegiatan Administrasi Kependudukan**

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Bab III Paragraf I, II dan III, instansi pelaksana terbagi lagi menjadi :

- a. Pemerintah, Pemerintah berkewajiban dan bertanggung jawab menyelenggarakan Administrasi Kependudukan secara nasional, yang dilakukan oleh Menteri dengan kewenangan meliputi:
  1. koordinasi antar instansi dalam urusan Administrasi Kependudukan.
  2. penetapan sistem, pedoman, dan standar pelaksanaan Administrasi Kependudukan.
  3. sosialisasi Administrasi Kependudukan.
  4. pemberian bimbingan, supervisi, dan konsultasi pelaksanaan urusan Administrasi Kependudukan.
  5. pengelolaan dan penyajian Data Kependudukan berskala nasional.
  6. pencetakan, penerbitan, dan distribusi blangko Dokumen Kependudukan.
- b. Pemerintah Provinsi, Pemerintah provinsi berkewajiban dan bertanggung jawab menyelenggarakan urusan Administrasi Kependudukan, yang dilakukan oleh gubernur dengan kewenangan meliputi:
  1. koordinasi penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
  2. pemberian bimbingan, supervisi, dan konsultasi pelaksanaan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.
  3. pembinaan dan sosialisasi penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
  4. pengelolaan dan penyajian Data Kependudukan berskala provinsi.

5. koordinasi pengawasan atas penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
- c. Pemerintah Kabupaten/Kota, Pemerintah kabupaten/kota berkewajiban dan bertanggung jawab menyelenggarakan urusan Administrasi Kependudukan, yang dilakukan oleh bupati/walikota dengan kewenangan meliputi:
  1. koordinasi penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
  2. pembentukan Instansi Pelaksana yang tugas dan fungsinya di bidang Administrasi Kependudukan.
  3. pengaturan teknis penyelenggaraan Administrasi Kependudukan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
  4. pembinaan dan sosialisasi penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
  5. pelaksanaan kegiatan pelayanan masyarakat di bidang Administrasi Kependudukan.
  6. penugasan kepada desa untuk menyelenggarakan sebagian urusan Administrasi Kependudukan berdasarkan asas tugas pembantuan.
  7. pengelolaan dan penyajian Data Kependudukan berskala kabupaten/kota.
  8. koordinasi pengawasan atas penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

## **2.7 Penelitian Terdahulu**

Untuk memperbanyak pemahaman teoritis sebagai bahan masukan dan rujukan dalam penulisan skripsi ini maka penulis membuat ringkasan study empiris penelitian-penelitian sebelumnya yang variabelnya berhubungan dengan

penelitian yang dilaksanakan, yang diambil dari skripsi dan jurnal yang terpublikasi dan tidak terpublikasi.

**Tabel 2.1 Study Empiris Tentang Penelitian Terdahulu**

No	Nama Pengarang (Tahun)	Judul	Obyek Penelitian	Perbedaan
1	Renti Putrika R (2009)	Analisis Kualitas Pelayanan RSUD M. Yunus Bengkulu	Konsumen RSUD M. Yunus Bengkulu	1. Obyek penelitian berbeda. 2. Dimensi yang digunakan berbeda (Parasuraman)
2	Emari, H., Iranzadeh, S., & Bakhshayesh, S. (2011)	Determining the Dimensions of Service Quality in Banking Industry: Examining the Gronroos's Model in Iran.	Konsumen di Bank Pasargad Northwest, Iran	1. Obyek penelitian berbeda 2. Jenis penelitian berbeda (menggunakan pengaruh dan uji hipotesis)
3	Hanzaee, Kambiz H., & Mirvaisi, Majid. (2011)	Implementing Gronroos Service Quality Model: The Role of Image and Service Quality Perception on Costumer Satisfaction in the Iran Hotel Indusry.	Konsumen Hotel Mashhad, Iran	1. Obyek penelitian berbeda 2. Jenis penelitian berbeda (menggunakan pengaruh dan uji hipotesis)
4	Kang, Gi-Du., & James, Jeffrey. (2004)	Service Quality Dimensions: An Examination of Gronroos's Service Quality Model	Para pengguna <i>handphone</i> di Korea	1. Obyek penelitian berbeda 2. Jenis penelitian berbeda (menggunakan pengaruh dan uji hipotesis) 3. Menggunakan system perbandingan antara 2 perusahaan sedangkan penelitian ini analisis

## 2.8 Kerangka Analisis

Kerangka analisis yang dipakai dalam penelitian ini merupakan pengembangan model dari dimensi model Gronroos dan metode gap. Seperti yang

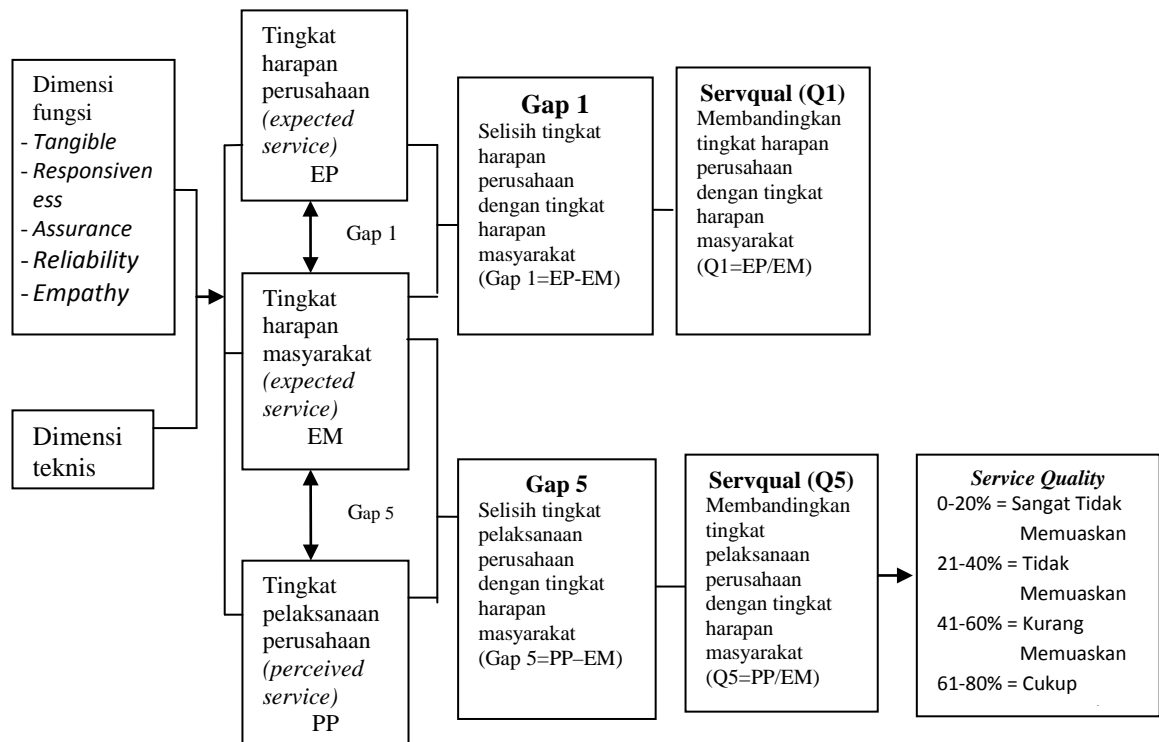
sudah dibicarakan sebelumnya, terdapat dua kriteria penentu kualitas layanan jasa dengan menggunakan model Gronroos. Dimensi model Gronroos ini merupakan pengembangan dari dimensi Parasuraman (bukti fisik, kehandalan, responsif, jaminan, empati) yang menjadi dimensi fungsional pada model Gronroos ini dan adanya satu penambahan dimensi yaitu dimensi teknis. Kedua dimensi tersebut akan menjadi acuan utama dalam kerangka penelitian ini. Dari dimensi fungsional (bukti fisik, kehandalan, responsif, jaminan, empati) dan dimensi teknis diperoleh indikator yang digunakan untuk menganalisis gap 1 dan gap 5 selanjutnya digunakan untuk mengukur kualitas layanan jasa. Semua subdimensi model Gronroos digunakan sebagai variabel penelitian.

Analisis gap 1 diukur dengan selisih tingkat harapan perusahaan (EP) dengan tingkat harapan masyarakat (EM). Setelah itu *service quality* untuk gap 1 dilihat dengan membandingkan tingkat harapan perusahaan (EP) dengan tingkat harapan masyarakat (EM).

Analisis gap 5 diukur dengan selisih tingkat pelaksanaan perusahaan (PP) dengan tingkat harapan masyarakat (EM). Setelah itu *service quality* untuk gap 5 dilihat dengan membandingkan tingkat pelaksanaan perusahaan (PP) dengan tingkat harapan masyarakat (EM) lalu dikategorikan ke dalam kelas interval yang dibuat peneliti berdasarkan pendapat Wijaya (2011) dengan menggunakan formula :

$$\text{Interval Kelas} = \frac{\text{Nilai Maksimal} - \text{Nilai Minimal}}{\text{Jumlah Kelas Interval}}$$





**Gambar 2.4 Kerangka Analisis**

### **BAB III**

#### **METODA PENELITIAN**

##### **3.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Menurut Indiarso dan Supomo (2002:26), penelitian deskriptif merupakan penelitian terhadap masalah-masalah berupa fakta-fakta saat ini dari suatu populasi. Tujuan penelitian deskriptif adalah mendeskripsikan atau mengukur persepsi kualitas layanan jasa administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Untuk mendapatkan data, penelitian ini menggunakan metode survey, yaitu teknik pengumpulan dan analisis data berupa persepsi dari subyek yang diteliti (responden) melalui kuisioner.

##### **3.2 Definisi Operasional**

Untuk menghindari pengertian yang berbeda dari variabel yang digunakan dalam penelitian ini, maka perlu dibuat batasan atau definisi dari masing – masing variabel sebagai berikut :

- a. Kualitas layanan jasa adalah apapun yang menjadi kebutuhan atau keinginan masyarakat Kota Bengkulu terhadap proses pelayanan jasa yang diberikan oleh karyawan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu. Kualitas layanan meliputi keinginan masyarakat yang menginginkan sarana fisik bangunan yang memadai, kecepatan karyawan dalam pemberian layanan dan lainnya.

- b. Dimensi fungsional ini mempunyai beberapa subdimensi yang menjadi variabel dalam penelitian ini.
1. Keandalan (*Reliability*) adalah kemampuan karyawan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan. Apabila karyawan memberikan informasi bahwa rekam sidik jari untuk layanan KTP elektronik akan dilakukan minggu depan, maka layanan harus diberikan pada masyarakat minggu depannya.
  2. Keresponsifan (*Responsiveness*) adalah keinginan para karyawan untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Artinya karyawan harus mau membantu masyarakat yang merasa kesulitan atau tidak paham dengan procedural proses layanan yang disediakan.
  3. Kepastian/jaminan (*Assurance*) mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan. Dalam hal ini, karyawan harus bersikap sopan dalam memberikan layanan.
  4. Empati (*Empathy*) yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan. Karyawan harus bisa berkomunikasi yang baik dengan masyarakat sehingga tidak akan terjadi perbedaan persepsi mengenai layanan yang diberikan.

5. Nyata/berwujud (*Tangible*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Dalam variabel ini, karyawan harus mempunyai penampilan yang rapi dan bersih.
- c. Dimensi teknis merupakan variabel dalam penelitian ini dan mempunyai kaitan dengan kemampuan mesin, pengetahuan karyawan terhadap jasa yang ditawarkan dan lain-lain. Variabel ini menunjukkan bahwa karyawan harus mampu mengoperasikan peralatan pendukung layanan seperti komputer.
  - d. Gap 1 merupakan perbedaan antara harapan konsumen dengan persepsi perusahaan terhadap harapan konsumen. Gap I ini timbul karena perusahaan tidak mengetahui apa yang diharapkan oleh konsumen. Contohnya apabila masyarakat mengharapkan bangunan fisik yang harus diperhatikan maka pihak perusahaan harus memperhatikan bangunan fisiknya bukan lebih memperhatikan tentang pemberian informasi layanan.
  - e. Gap 5 adalah kesenjangan yang berasal dari perbedaan persepsi konsumen dengan harapan konsumen terhadap pelayanan yang diterimanya. Misalnya masyarakat mempunyai persepsi bahwa proses pembuatan kartu keluarga akan memakan waktu 3 hari tetapi kenyataan yang diterima masyarakat bahwa proses pembuatan kartu keluarga bisa memakan waktu sampai seminggu lamanya.

Dari definisi operasional yang telah di paparkan maka dapat disimpulkan indikator-indikator dari variabel penelitian yang dapat dilihat pada Tabel 3.1.

**Tabel 3.1 Variabel Penelitian Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu (Model Gronroos)**

Variabel	Indikator	Sumber Pustaka
1 Tampilan fisik dan sarana perusahaan ( <i>tangible</i> )	Karyawan yang bersih, rapi	1, 2 dan 3
	Karyawan berpenampilan profesional	1, 2 dan 3
	Sarana fisik seperti gedung, tempat parkir serta toilet bersih dan rapi	1, 2 dan 3
	Area parkir luas	1, 2 dan 3
	Mempunyai perlengkapan dan peralatan yang canggih dan modern	1, 2 dan 3
2 Sikap dan kemampuan karyawan dalam menyakinkan masyarakat ( <i>responsiveness</i> )	Memberikan informasi yang sesuai kepada masyarakat tentang kapan jasa akan dilaksanakan	1, 2 dan 3
	Kesediaan untuk membantu masyarakat yang kesulitan	1, 2 dan 3
	Kesiapan untuk merespon permintaan masyarakat	1, 2 dan 3
	Memberikan pelayanan segera kepada masyarakat	1, 2 dan 3
3 Kesiadaan untuk memberikan layanan dengan baik ( <i>reliability</i> )	Memberikan layanan seperti yang dijanjikan	1, 2 dan 3
	Memberikan pelayanan pada waktu yang dijanjikan	1, 2 dan 3
	Handal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat	1, 2 dan 3
	Layanan terbebas dari kesalahan catatan	1, 2 dan 3
4 Kemampuan teknisi memenuhi layanan yang dijanjikan ( <i>assurance</i> )	Membuat masyarakat merasa aman ketika sedang melakukan proses transaksi kegiatan	1, 2 dan 3
	Karyawan bisa menanamkan rasa kepercayaan kepada masyarakat	1, 2 dan 3
	Karyawan selalu bersikap sopan dalam melayani masyarakat	1, 2 dan 3
	Karyawan mempunyai pengetahuan dalam menjawab semua pertanyaan dari masyarakat	1, 2 dan 3
5 Perhatian pribadi dan ketulusan yang diberikan dalam melayani masyarakat ( <i>empathy</i> ).	Memberikan perhatian kepada masyarakat secara individual	1, 2 dan 3
	Karyawan mengetahui apa yang dibutuhkan masyarakat	1, 2 dan 3
	Karyawan peduli ketika sedang berurusan dengan masyarakat	1, 2 dan 3
6 Karyawan memiliki pengetahuan terhadap jasa yang ditawarkan dan bisa mengoperasikan mesin yang digunakan ( <i>technical quality</i> )	Tidak ada gangguan dalam proses pelayanan	2 dan 3
	Karyawan bisa mengoperasikan peralatan yang digunakan	2 dan 3

No Sumber Pustaka : 1. Lupiyoadi & Hamdani (2006)

2. Gi-Du Kang & Jeffrey James (2004)

3. Hanzaee & Mirvaisi (2011)

### 3.3 Metode Pengambilan Sampel

#### 3.3.1 Populasi

Menurut Indriantoro dan Supomo (2002:115) populasi adalah sekelompok orang, kejadian atau segala sesuatu yang mempunyai karakteristik tertentu. Penelitian ini mempunyai dua jenis populasi dan sampel. Pertama, penelitian ini mempunyai populasi tak terhingga karena populasi penelitian adalah seluruh masyarakat Kota Bengkulu yang menggunakan layanan jasa administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu. Pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*, yaitu pemilihan anggota sampel dilakukan terhadap orang atau benda yang kebetulan ada atau dijumpai (Nasution, 1996:98).

Kedua, untuk karyawan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu populasinya termasuk populasi terhingga. Pengambilan sampel dilakukan secara sensus atau disebut juga pengambilan sampel secara jenuh, yaitu teknik pengambilan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2005:78).

#### 3.3.2 Sampel

Menurut Hadi dalam Narbuko dan Achmadi (2003:107) sampel (contoh) adalah sebagian dari individu (subjek) yang diselidiki dari keseluruhan individu (subjek) penelitian. Sampel yang baik yaitu sampel yang *representative*, artinya sampel yang dapat menggambarkan keadaan populasi atau mencerminkan populasi secara maksimal. Responden yang diambil sebagai sampel dalam penelitian ini ada dua jenis. Pertama adalah masyarakat yang tinggal di Kota

Bengkulu yang sudah pernah mengurus hak dan kewajibannya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu dan para karyawan yang bekerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu.

Menurut Guilford dalam Suprpto (1997:239), semakin besar sampel (makin besar nilai  $n$ =banyaknya nilai sampel) akan memberikan hasil yang lebih akurat. Untuk itu disarankan ukuran sampel adalah 5-10 kali jumlah variabel manifest (indikator) dari keseluruhan variabel laten (Solimun, 2002:83). Karena jumlah indikator dalam penelitian ini 22 maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian adalah  $22 \times 5 = 110$  orang yang terdiri dari masyarakat Kota Bengkulu yang sudah pernah mengurus hak dan kewajibannya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu dan para karyawan yang bekerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota sebanyak 41 karyawan. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling* untuk masyarakat Kota Bengkulu dan teknik sensus untuk karyawan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu. Teknik *accidental sampling* yaitu pemilihan anggota sampel dilakukan terhadap orang atau benda yang kebetulan ada atau dijumpai (Nasution, 1996:98). Sedangkan teknik sensus atau disebut juga pengambilan sampel secara jenuh, yaitu teknik pengambilan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2005:78).

Penelitian ini dilakukan selama 8 hari yaitu mulai tanggal 2 Desember 2013 sampai tanggal 10 Desember 2013.

### **3.4 Metode Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dalam penelitian ini melalui cara riset lapangan dengan menggunakan kuisisioner, yaitu pengumpulan data langsung dari objek penelitian (responden) dengan menggunakan daftar pertanyaan.

#### **3.4.1 Sumber data**

Sumber data dalam penelitian ini menggunakan data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari objek penelitian. Pada penelitian ini data primer di dapat langsung dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu melalui responden yaitu masyarakat dan karyawan yang bekerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu melalui kuisisioner.

### **3.5 Metode Analisis Data**

Data yang digunakan dalam penelitian ini dikumpulkan melalui penyebaran kuisisioner kepada para responden baik responden yang berasal dari karyawan maupun yang berasal dari masyarakat. Untuk responden karyawan, penilaian kualitas layanan dilihat dari sejauh mana karyawan bisa membaca yang diharapkan oleh masyarakat (tingkat kepentingan). Sedangkan untuk responden masyarakat, penilaian dilihat dari apakah layanan yang diberikan oleh karyawan sudah memuaskan masyarakat atau tidak (tingkat kinerja dan tingkat kepentingan). Dalam pembuatan kuisisioner penelitian ini menggunakan skala likert. Untuk tingkat kepentingan diberikan lima penilaian dengan bobot sebagai berikut:

- a. Jawaban sangat penting diberi bobot 5



- b. Jawaban penting diberi bobot 4
- c. Jawaban kurang penting diberi bobot 3
- d. Jawaban tidak penting diberi bobot 2
- e. Jawaban sangat tidak penting diberi bobot 1

Sedangkan untuk tingkat kinerja atau kepuasan diberikan lima penilaian dengan bobot sebagai berikut :

- a. Jawaban sangat baik diberi bobot 5
- b. Jawaban baik diberi bobot 4
- c. Jawaban kurang baik diberi bobot 3
- d. Jawaban tidak baik diberi bobot 2
- e. Jawaban sangat tidak baik diberi bobot 1

Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan dan tingkat kinerja/kepuasan maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dengan tingkat pelaksanaannya (kinerja) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu.

Tingkat kesesuaian adalah tingkat kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu yang diperoleh dari hasil perbandingan skor kinerja/pelaksanaan dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Nilai yang didapat dari pengumpulan data melalui kuisioner dibuat tabulasi data yang outputnya di lampirkan pada Lampiran 5. Setelah dibuat tabulasi data maka dicarilah rata-rata untuk setiap indikator. Setelah di dapat rata-

rata setiap indikator maka dilakukan perhitungan untuk mencari gap 1, gap 5, dan persentase kualitas jasanya.

Analisis gap 1 diukur dengan selisih tingkat harapan perusahaan (EP) dengan tingkat harapan masyarakat (EM). Setelah itu *service quality* untuk gap 1 dilihat dengan membandingkan tingkat harapan perusahaan (EP) dengan tingkat harapan masyarakat (EM). Analisis gap 5 diukur dengan selisih tingkat pelaksanaan perusahaan (PP) dengan tingkat harapan masyarakat (EM). Setelah itu *service quality* untuk gap 5 dilihat dengan membandingkan tingkat pelaksanaan perusahaan (PP) dengan tingkat harapan masyarakat (EM) lalu dikategorikan ke dalam kelas interval yang dibuat peneliti berdasarkan pendapat Wijaya (2011) dengan menggunakan formula :

$$\text{Interval Kelas} = \frac{\text{Nilai Maksimal} - \text{Nilai Minimal}}{\text{Jumlah Kelas Interval}}$$

Perhitungan mengenai validitas serta reliabilitas di ukur menggunakan software SPSS 17.0, sedangkan perhitungan kesenjangan (gap) dan kualitas pelayanan di ukur menggunakan *Microsoft Excel* 2007.

### **3.6 Pengukuran Validitas dan Reabilitas Konsumen**

Menurut Mathins dan Jakcson (2000) suatu instrument dikatakan layak digunakan apabila instrument tersebut valid dan reliabel. Pengukuran validitas dan reliabilitas perlu dilakukan, dijelaskan oleh Davis (1996:174) bahwa “*We cannot be sure of validity unless we demonstrate reliability*” (McPhail, 1997; Meyer dan Page, 2000).

### 3.6.1 Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui seberapa valid suatu instrument mengukur konstruk yang ingin diukur (Heiman, 1998 ; Mathis dan Jackson, 2000). Sekaran (2006) mengelompokkan uji validitas ke dalam tiga bagian besar, yaitu :

a. Validitas isi (*content validity*)

Validitas isi memastikan bahwa pengukuran memasukkan sekumpulan item yang memadai dan mewakili yang mengungkap konsep. Validitas ini menunjukkan bahwa item-item yang dimaksud untuk mengukur sebuah konsep, memberikan kesan mampu mengungkap konsep yang hendak diukur. Dengan kata lain, validitas isi merupakan fungsi seberapa baik dimensi dan elemen sebuah konsep telah digambarkan.

b. Validitas berdasarkan kriteria

Validitas berdasarkan kriteria terpenuhi jika pengukuran membedakan individu menurut suatu kriteria yang diharapkan diprediksi. Validitas criteria mengukur korelasi antara item pada konstruk yang sama.

c. Validitas konsep

Validitas konsep menunjukkan seberapa baik hasil yang diperoleh dari penggunaan ukuran dengan teori yang mendasari desain tes. Hal tersebut dinilai melalui validitas konvergen dan validitas diskriminan. Validitas konvergen mengukur antara dua pengukuran yang berbeda untuk mengukur konsep yang sama dan menunjukkan skor hubungan seluruh item yang didapat adalah berkorelasi tinggi. Sebaliknya validitas diskriminan mengukur dua skala yang

berbeda pula, berdasarkan teori, dua variabel yang diprediksi tidak berkorelasi, dan skor yang diperoleh dengan mengukurnya benar-benar secara empiris membuktikan hal tersebut.

Metode yang digunakan dalam uji validitas untuk mengukur dimensi kualitas pelayanan menggunakan perspektif Gronroos's di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota adalah Spearman's *rank order correlation coefficient* (r).

Pada pengukuran validitas ini dilihat dengan cara membandingkan antara r tabel dan r hitung. Apabila r hitung lebih besar daripada r table ( $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ ) maka butir pertanyaan dikatakan valid. Dalam penelitian ini terbagi menjadi 2 jenis sampel, yaitu masyarakat Kota Bengkulu yang telah menggunakan layanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu dan karyawan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu. Untuk responden masyarakat yang telah menggunakan layanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu mempunyai sampel sebesar 69 responden ( $N = 69$ ). Sehingga r tabel yang digunakan adalah 0.234. Sedangkan untuk karyawan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu mempunyai sampel sebesar 41 responden ( $N = 41$ ). Sehingga r tabel yang digunakan adalah 0.301. hasil uji validitas dapat dilihat pada Tabel 4.2 dan Tabel 4.3.

**Tabel 3.2 Uji Validitas Atribut Responden Masyarakat**

<b>Pertanyaan</b>	<b>nilai r tabel</b>	<b>tingkat kepentingan masyarakat</b>	<b>tingkat kinerja masyarakat</b>	<b>validitas masyarakat</b>
1	0.234	0.706	0.655	Valid
2	0.234	0.729	0.555	Valid
3	0.234	0.667	0.508	Valid
4	0.234	0.651	0.587	Valid
5	0.234	0.667	0.64	Valid
6	0.234	0.676	0.504	Valid
7	0.234	0.741	0.666	Valid
8	0.234	0.705	0.423	Valid
9	0.234	0.488	0.675	Valid
10	0.234	0.596	0.589	Valid
11	0.234	0.639	0.504	Valid
12	0.234	0.541	0.738	Valid
13	0.234	0.692	0.472	Valid
14	0.234	0.624	0.381	Valid
15	0.234	0.735	0.672	Valid
16	0.234	0.752	0.62	Valid
17	0.234	0.706	0.639	Valid
18	0.234	0.854	0.629	Valid
19	0.234	0.692	0.627	Valid
20	0.234	0.733	0.472	Valid
21	0.234	0.796	0.633	Valid
22	0.234	0.771	0.503	Valid

(Sumber : Hasil Olahan Peneliti)

**Tabel 3.3 Uji Validitas Atribut Responden Karyawan**

<b>nilai r tabel</b>	<b>Tingkat Kepentingan karyawan</b>	<b>validitas Karyawan</b>
0.301	0.43	Valid
0.301	0.485	Valid
0.301	0.356	Valid
0.301	0.591	Valid
0.301	0.592	Valid
0.301	0.811	Valid
0.301	0.367	Valid
0.301	0.362	Valid
0.301	0.571	Valid
0.301	0.542	Valid
0.301	0.639	Valid
0.301	0.455	Valid
0.301	0.708	Valid
0.301	0.565	Valid
0.301	0.544	Valid
0.301	0.504	Valid
0.301	0.527	Valid
0.301	0.419	Valid
0.301	0.525	Valid
0.301	0.665	Valid
0.301	0.58	Valid
0.301	0.596	Valid

(Sumber : Hasil Olahan Peneliti)

### **3.6.2 Reliabilitas**

Ghauri, Gronhaugh dan Kristianlund (1995) dalam Renty Putrika Ramadhani (2009) menyatakan bahwa reliabilitas merupakan analisis kualitas mengenai stabilitas dan konsistensi suatu instrument dalam mengukur suatu konstruk. Akan tetapi dalam perkembangannya, reliabilitas lebih menegaskan bahwa “*Reliability is the degree to wich a test consistently measures what ever it measure*”.

Untuk analisis konsistensi internal dari sejumlah item, skor pada item tersebut seharusnya berkorelasi satu dengan lainnya. Alat yang umum digunakan untuk analisis ini dalam penelitian bisnis adalah Cronbach's *alpha coefficient* diuji dengan menggunakan skor korelasi untuk setiap item dengan item lainnya. Skor *alpha coefficient* antara 0,00 (sangat tidak reliabel) sampai 1,00 (sangat reliabel).

Terdapat berbagai standar koefisien minimum yang digunakan untuk melihat reliabilitas suatu instrument penelitian. Gay (1996) menetapkan bahwa suatu instrument penelitian reliabel apabila skala koefisien *alpha* di atas 0,90. Akan tetapi, dia juga menambahkan bahwa tidak semua jenis penelitian memerlukan koefisien setinggi itu (dikutip dalam Ramadhani, 2009). Gray (1996) menegaskan bahwa:

*“A personality measure does not typically report such high reliability (although certainly some do) and one would therefore be very satisfied with reliability in the eighties and might be even accepting reliability in the seventies. When test are developed in new areas, one usually has to settle for lower reliability, at least initially”* (dikutip dalam Renty Putrika Ramadhani, 2009).

Nunnally dan Bernstein (1994) menyatakan bahwa untuk awal penelitian *alpha* 0,5 atau 0,6 layak diterima (dikutip dalam Renty Putrika Ramadhani, 2009). Sedangkan Thorndike dan Hagen (1977) memberikan angka yang lebih rendah lagi yaitu 0,4 sebagai batas minimum *alpha* yang layak. Nunnally dan Bernstein (1994) akhirnya menyatakan bahwa kelayakan koefisien *alpha* tergantung bagaimana suatu instrument digunakan. Dalam penelitian ini, skor *alpha* minimum yang diterima mengikuti saran Thorndike dan Hagen yaitu 0,5. Hasil

perhitungan koefisien *alpha* disajikan pada tabel 4.4 sedangkan output SPSS nya ditampilkan pada lampiran 4 (dikutip dalam Renty Putrika Ramadhani, 2009).

**Tabel 3.4 Reliabilitas Instrumen**

No	Data	Skor $\alpha$	Skor $\alpha$ jika item dibuang	Item dibuang
1	Tingkat kepentingan (Masyarakat)	0.760	-	-
2	Tingkat kinerja (masyarakat)	0.753	-	-
3	Tingkat kepentingan (karyawan)	0.754	-	-

(Sumber : Hasil Olahan Peneliti)

Hasil perhitungan reliabilitas menunjukkan bahwa instrument yang digunakan sudah reliabel dengan nilai alpha antara 0,760 sampai 0,753 ( $\alpha > 0,5$ ).

Jadi seluruh item dalam kuisisioner ini digunakan dalam analisis selanjutnya.